

## 平成21年度実施 地域ICT利活用モデル構築事業 成果報告書

## 実施団体名

新上五島町、小値賀町

## 代表団体名

新上五島町

## 事業名称

上五島・小値賀コール&amp;クリック戦略

## 1. 事業実施概要

新上五島町と小値賀町が共同で、上五島、小値賀に関する問い合わせをワンストップ化する共同コールセンターおよび情報発信を一本化するポータルサイトを構築・運用し、上五島、小値賀に関する情報の窓口を一本化する。上五島、小値賀のファンを確実に増やしかつ定着化させることで、五島列島への誘客・特産品の販売を増やし、離島という不利な条件を持つ地域の経済を活性化させる。

## 2. 目標の進捗状況

指標	目標値	結果の数値	達成状況	計測方法・出展等
参加自治体数 ・コールセンターおよびポータルサイトの構築、運用を行う。 ・コールセンターおよびポータルサイトにより「五島列島まるごとコール&クリック戦略」の認知度を向上させる。	2 団体/ 年間	2 団体	○	
コールセンターのコール数 ・コールセンターの構築、運用を行う。 ・コールセンターにより「五島列島まるごとコール&クリック戦略」の認知度を向上させる。	7300 件 /年間	63 件	×	コールセンター集計

ポータルサイト訪問者数 ・ポータルサイトの構築、運用を行う。 ・ポータルサイトにより「五島列島まるごとコール&クリック戦略」の認知度を向上させる	5000 人 ／年間	17,346 人	○	ポータルサイト自動集計
--	---------------	-------------	---	-------------

### 3. 達成状況が△又は×の場合はその理由

- 「コールセンターのコール数」について

コールセンターのコール数低迷の大きな理由は、コールセンターがまだまだ認知されていないことにあると考える。

本事業における PR は、ポスターやイベント会場などでのチラシ配布、販促用ポケットティッシュなど、様々な形で実施したが、上五島・小値賀の存在をまずは多くの人に知ってもらうことをメインとしていた。しかし「存在を知る」だけであればポータルサイトを訪問するだけで十分であり、有人のコールセンターに問い合わせを行う人は少ない。

今後は、コールセンタとポータルサイトの PR に重きを置くとともに、ポータルサイトを見た人がアクションを起こしたくなるようなコンテンツを充実させるとともに、コールセンターを気軽に利用してもらえるイメージづくりも考えていく必要がある。

また、新上五島町と小値賀町の協同で開発を計画していた「特産品コラボ商品」と「周遊観光コース」の案内や受付をコールセンターで実施する予定であったため、この対応に係る数値も見込んでいた。本事業期間中での実現には至らなかったが、来年度春からの実施に向けて準備を進めているところである。上五島・小値賀ポータルサイトにおいて実施した Web アンケートにおいても、コールセンターに望むこととして「島の特産品の注文」が多く上がっていた。上五島・小値賀の観光ベストシーズンは春から夏であり、コールセンターの対応範囲の拡大や気軽に問い合わせてもらえるコールセンターの雰囲気づくりにより、コール数が今後大きく伸びることも期待できる。

## <委託業務説明書>

### 1 平成21年度事業実施において明らかとなった課題

#### (1) 本事業の認知度向上

ポータルサイトとコールセンターの稼働開始については、新聞や雑誌等にも取り上げられたが、稼働時期が観光オフシーズンと重なったため、主なターゲットである観光客を十分に取り込むことはできなかった。出版社等約100社へのPR活動を行っているため、観光シーズンを迎える2010年春以降は、本事業がメディア等で再度取り上げられ認知度が向上することも考えられる。

また、認知度向上に向けた取り組みとしては、東京で実施されたアイランダー2009での事業PR活動や、交通ターミナル、企業、レストラン等におけるポスター貼り、チラシや販促用ポケットティッシュの配布、商品カタログの作成等を実施した。その結果、ポータルサイトのアクセス数やユーザ登録者数に伸びが見られ、一定の効果があったと考える。

#### (2) コールセンターの強化

開設当初には、パンフレットやポータルサイトに掲載されていない情報には対応できない等、利用者に対する十分なサービスが実施できなかったが、定期的なFAQ見直しによる情報の充実や、島内関係部門への的確なエスカレーション等により、利用者からの問い合わせに的確に対応できている状況である。ただし、問い合わせ内容によっては利用者を長く拘束する場合もあり、顧客満足度の向上とリピーターを増やすためにも、問い合わせに対してより迅速に回答できる仕組みの整備とオペレータの技能向上が必要であると考えられる。

また、Webアンケートにおいて、問い合わせ対応以外にコールセンターに望む声として「フェリー・島内交通機関の予約」や「島の特産品の注文」、「オンタイムでの島の様子の案内」が上がり、これらの意見も踏まえながらコールセンターの強化を図っていきたい。

#### (3) ポータルサイトの充実

2009年11月1日～2010年3月31日の稼働実績は以下の通りである。(いずれも1日平均)

・ ユーザ登録者数	113
・ セッション数	122.15
・ ユニークユーザ	87.51
・ ページビュー	598.46
・ 平均ページビュー	5.20
・ 平均サイト滞在時間	0:04:20
・ 直帰率	53%
・ 新規セッション率	48%

ユーザ登録数は113名となっており、サイト内の口コミ機能にも200件ほどの書き込みがされており、ポータルサイトの認知度は向上しているようであり、さらなる認知の浸透と利用者の増加を図る。

直帰率(サイト内のある1ページだけを見て、他のページに遷移せずに離脱した割合)が平均50%

と高い状況にある。必要な情報を的確に収集できるポータルサイトであるという見方もできるが、ポータルサイトを訪問するもののコンテンツに魅力を感じずに離脱する人が約半数いるという見方もできる。また、平均ページビューは 5.20 ページであるが、ポータル開設当初は 10 ページを超えていたものが直近では 3~5 ページ前後で推移している。Web アンケートでは、今後の事業発展のためには「定期的なコンテンツの見直し・拡張」が必要であると考えている回答者が約 54%おり、コンテンツの「新鮮さ」や「信頼性」を求める声も上がっている。今後、サイト内のコンテンツの新鮮度を保つとともに、新たな企画や利用者ニーズに応じたコンテンツの充実を行うことが必要であるとする。

また、ポータルサイトが有する様々な機能のうち、口コミ機能や Web アンケート機能などは有効に活用できているが、EC 機能については活用ができなかった。これは、EC 機能を持った特産品市場が、すでに新上五島町のショッピングサイト「こうてみっか」（出店有料）と、小値賀町「神様のおくりもの」でそれぞれ運営されており、本事業のポータルサイトと重複することから、十分な調整が必要となったためである。

今後、本事業における EC 機能の在り方の検討と、機能活用にあたっては出店料の有無や既存 EC サイトとの棲み分けなどについて検討する必要がある。

#### （４） 上五島・小値賀の協同事業としての効果

本事業では、コールセンターとポータルサイトの共同構築・運用と並行して、新上五島町と小値賀町のコラボ特産品セットの開発と周遊観光ルートの開発によるさらなる地域活性化の可能性を検討してきた。コラボ特産品セットについては、物流（既存の物流業者の集荷ルート、特産品のストック場所、温度帯の異なる品物の配送、配送料など）等の問題があり、現在も実現に向けて協議・検討中である。

周遊観光ルートについては、観光協会などの協議体制が整わず本事業期間中での開発は叶わなかった。ただ、本事業で実施した来島者アンケートでは、中通島（新上五島町）に観光・ビジネス等で訪問した人のうち、福江島（五島市）にも訪問した人は約 4 割いるのに対し、小値賀島（小値賀町）に訪問した人は約 2 割と少ない。新上五島町と小値賀町間の移動手段が限られていることなどがネックになっていることも考えられるが、両町にまたがる魅力ある周遊観光ルート（移動手段含む）を開発・提供することによって、新上五島町と小値賀町への訪問客をお互いの町に呼び込むことが可能になると考える。実現に向けて調整を継続していくことは、両町にとって有意義であるとする。

## 2 自律的・継続的運営の見込み

来年度は新上五島町、小値賀町から本事業の運営費としてそれぞれ年間 250 万円を拠出し、計 500 万円にて本事業の継続実施を予定している。

さらに、コール&クリック戦略のさらなる発展を目指して、「全国離島応援プログラムコール&クリック戦略事業」として全国の離島自治体に対してアプローチを実施する。アプローチに際しては、離島が協同する意義、本事業に参画することのメリット、コール&クリック戦略の基盤を利用

することによる費用対効果、具体的なサービス内容を盛り込んだ提案パンフレットを作成し、他の離島自治体へ積極的に参加を呼び掛ける。

### 3 今後の展開方針

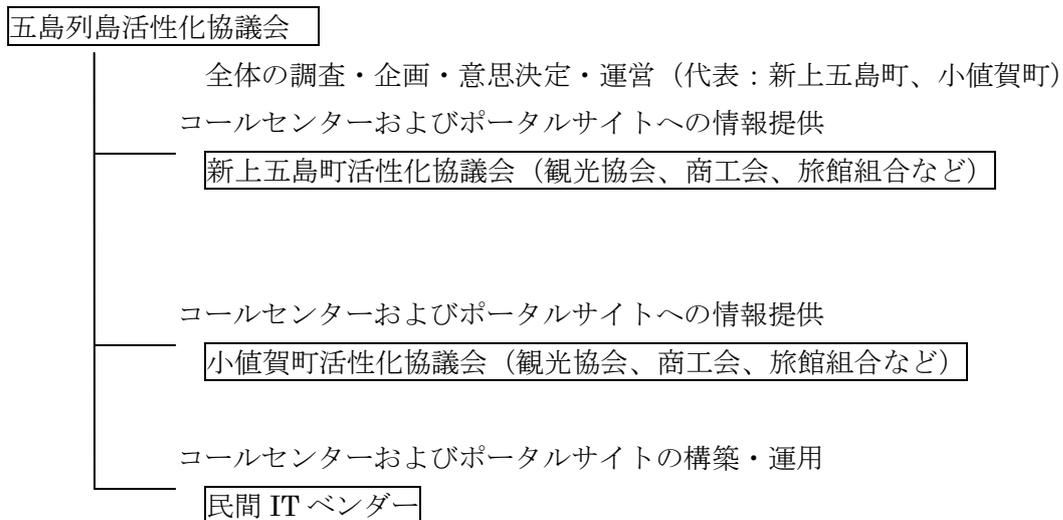
厳しい運営状況であるが、本格的な観光シーズンである春、夏を経験しておらず、本来の評価は2010年度の夏過ぎまで待たなければならない。

今後の展開方針は下記の通りであり、本年度事業で課題として明らかになったものについても検討・改善していく必要があると考える。

- ・ 事業継続の安定化を図るために、関係団体と協力関係を築き、コール&クリック戦略に参加する離島自治体数を増やしていく。そして、全国離島の事業へと拡大していく
- ・ コール&クリック戦略のさらなる認知度向上のために、旅行・離島関連のイベントでPRを実施し、宣伝効果を図る。
- ・ コールセンターの利活用を検討するとともに、自立的なコールセンターの運営に向けて、現在東京で実施しているオペレータ対応について、上五島・小値賀で行う仕組みに変更することを検討する。
- ・ ポータルサイトへのユーザ登録数と閲覧者数は比較的堅調に推移しているが、さらなる誘客を図るため、メールマガジンの発行や特産品のプレゼント企画、新たなコンテンツの提供などを行う。
- ・ 今後、夏季に継続して定点調査を実施して来島者（もしくはポータルサイト・コールセンター利用者）の声を収集し、コール&クリック戦略のさらなる発展を図る。

## <実施体制説明書>

### 1 実施体制



### 2 各主体の役割

No	名 称	役 割
1	上五島・小値賀活性化協議会（代表：新上五島町、小値賀町）	全体の意思決定および運営を行う。 イベント情報やFAQ情報など、コンテンツを提供する。
2	新上五島町活性化協議会（観光協会、商工会、旅館組合など）	宿泊情報、特産品情報などの情報の提供。 観光客入れ込み数、特産品売上などの実績データの提供。
3	小値賀町活性化協議会（観光協会、商工会、旅館組合など）	宿泊情報、特産品情報などの情報の提供。 観光客入れ込み数、特産品売上などの実績データの提供。
4	民間ITベンダー	コールセンターシステムの構築・運用、ポータルサイトの構築

# 事業実施進行表

実施内容	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	H22 1月	2月	3月
全体会議開催		△		△			△	△	△			△
システム全体の構成検討・定(Web&CC)	→											
システム構築に係る競争入札		→										
システム設計・開発・改善(Web&CC)		→						試行				
システム稼働(Web&CC)								→				
調査・分析及び戦略レポート作成			分析全体	企画	来島者	調査					web アンケート	Web、CC 戦略レポート
広報・宣伝						ポスター作成	プレスリリース配信	記者会見 ポスター掲示(有料)	△	公共施設	設等ポスター	掲示(無料)
報告書作成									△ 中間報告書			△ 実績、成果報告書

## その他

本事業により構築したウェブサイト又は本事業を掲載したウェブサイト

[1] <http://www.japan-island.info/> 【上五島・小値賀ポータルサイト】

平成22年3月31日

## 平成21年度実施 地域ICT利活用モデル構築事業 システム設計書

実施団体名：新上五島町、小値賀町

代表団体名：新上五島町

事業名称：上五島・小値賀コール&amp;クリック戦略

## 1 概要

五島列島の新上五島町、小値賀町に関する問い合わせを統合化し、五島列島独自の魅力や風土、情報を的確に直接消費者へ伝えるためのFAQや情報データベース、さらに問い合わせデータを分析することにより、より魅力的な五島列島の地域作りに活かすことができる顧客情報や対応履歴データベースを持ったシステムを設計する。

## 2 運用結果

システム稼働後、実際に五島列島の新上五島町、小値賀町に訪問された方やこれから訪問しようとして計画された方、町の特産品を購入しようとした方などからの問い合わせに対応し履歴データへの入力、データ分析のためのデータエクスポートなどを行い、本システムを使用してコールセンターとしての役割を果たせることが確認出来た。

## 3 課題・改修の必要性

今後、コールセンターの戦略的役割への期待が拡大すると考えられることから、システム機能として下記の点で課題がある。

- 1) 応対中に発生した問題や重大クレーム情報などを運営主体である自治体へ迅速にフィードバック、情報共有する必要がある。
- 2) 各離島の商品・産物開発、製造・販売のマーケットセンサー機能
- 3) 営業・サービス部門（お店・宿など）とのハブ機能及び、受付代行機能

この様な期待に応えるために、次のような機能の拡充が必要と考える。

- ① メールやFAXの受発信データと対応履歴との連携（データの）一元管理
- ② 各自治体、お店などとの情報連携・共有機能
- ③ 「お客様の生の声」の関係者へのフィードバック機能
- ④ 問い合わせ・クレームなどに対する応対支援機能
- ⑤ 飲食店・ホテル・民宿等と連携した受注センター機能

## 4 その他

最近ではインターネットによる情報収集が多くの人に広まっているが、誰でもがインターネットを利用することで出来るわけではなく、状況や興味に応じて電話で簡単に情報を入手できる仕組みとしてコールセンターの利活用は有効であると考ええる。